



Universität St.Gallen



School of
Management and Law

Swiss Payment Monitor 2021 – Wie bezahlt die Schweiz?

Ausgabe 2/2021 – Erhebung Mai 2021

Studienautoren

Sandro Graf, Nina Heim, Marcel Stadelmann, Tobias Trütsch

Version vom 18. August 2021

www.swisspaymentmonitor.ch

Abstract

Die Auswirkungen der Coronapandemie haben das Zahlungsverhalten der Schweizer Bevölkerung verändert. Seit Ausbruch des Coronavirus hat der Bargeldgebrauch deutlich abgenommen, während digitale Zahlungsmittel an Bedeutung gewonnen haben. Kontaktloses Bezahlen mit Karte und dem Mobiltelefon ist der neue Bezahlstandard. Die Debitkarte ist das beliebteste Zahlungsmittel in der Schweiz, sowohl hinsichtlich des Umsatzes als auch hinsichtlich der Anzahl Transaktionen. Sie hat damit die Kreditkarte beim Umsatz und Bargeld bei der Anzahl Transaktionen vom ersten Platz verdrängt. Im Distanzgeschäft wird die Debitkarte derzeit (noch) selten eingesetzt. Online wird vor allem bei grossen Beträgen häufig per Rechnung oder über ein mobiles Gerät bezahlt. Der Nutzerkreis der Neobanken wird immer grösser. Diese werden vermehrt auch als Hauptbankverbindung genutzt. Die praktische Handhabung, die rasche Überweisung von Geldbeträgen sowie die ständige Verfügbarkeit dieser app-basierten Banken sind die Hauptgründe für deren Nutzung.

Inhaltsverzeichnis

1	Einführung	5
2	Studiendesign.....	6
2.1	Mikroperspektive.....	7
2.1.1	Onlinebefragung.....	7
2.1.2	Zahlungstagebuch.....	7
2.2	Makroperspektive.....	9
3	Zahlungsverhalten im Lichte der Coronapandemie	9
3.1	Von Befragten erklärte Verhaltensänderung	9
3.2	Effektive Verhaltensänderung	11
3.2.1	Gesamtausgaben.....	11
3.2.2	Präsenzgeschäft.....	14
3.2.3	Distanzgeschäft.....	16
4	Zahlungsverhalten und Betragsbereich	19
5	Mobiles Bezahlen	20
6	Bargeldbezug.....	22
7	Neobanken.....	23
7.1	Bekanntheit und Nutzung.....	23
7.2	Nutzungsform.....	24
8	Schlusswort	25

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Studiendesign des Swiss Payment Monitors.....	6
Abbildung 2: Veränderung des Zahlungsverhaltens aufgrund der Coronapandemie.....	10
Abbildung 3: Veränderung des Konsumverhaltens aufgrund der Coronapandemie.....	10
Abbildung 4: Zahlungsmittelanteile nach Umsatz.....	12
Abbildung 5: Zahlungsmittelanteile nach Anzahl Transaktionen.....	13
Abbildung 6: Zahlungsmittelanteile nach Umsatz im Präsenzgeschäft.....	15
Abbildung 7: Zahlungsmittelanteile nach Anzahl Transaktionen im Präsenzgeschäft	16
Abbildung 8: Zahlungsmittelanteile nach Umsatz im Distanzgeschäft	17
Abbildung 9: Zahlungsmittelanteile nach Anzahl Transaktionen im Distanzgeschäft.....	18
Abbildung 10: Medianbetrag je Zahlungsmittel in Franken	19
Abbildung 11: Beliebtheit des mobilen Bezahlens	21
Abbildung 12: Höhe der Bargeldbezüge nach Zahlungsmittel.....	23
Abbildung 13: Bekanntheit und Nutzung von Neobanken.....	24
Abbildung 14: Hauptsächlichste Nutzungsform von Neobanken.....	25

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Übersicht zum Zahlungstagebuch.....	8
Tabelle 2: Verteilung der Betragshöhe in Franken je Zahlungsmittel.....	20

I Einführung

Das Coronavirus dominiert weiterhin die Schlagzeilen. Während des Erhebungszeitraums im Mai 2021 war das öffentliche Leben in der Schweiz weiterhin stark eingeschränkt. So galt beispielsweise eine Home-Office Pflicht und Aktivitäten in Innenräumen waren nur bedingt möglich oder im Falle der Gastronomie gänzlich untersagt. Die Infektionszahlen waren allerdings rückläufig und der gesamtwirtschaftliche Konsum hat sich allmählich normalisiert. Welchen Einfluss haben diese Veränderungen auf das Zahlungsverhalten in der Schweiz?

Diese Frage wird in der vorliegenden fünften Ausgabe des Swiss Payment Monitors (SPM), welcher gemeinsam durch das Swiss Payment Research Center (SPRC) der ZHAW School of Management and Law und das Swiss Payment Behaviour Lab (SPBL) der Universität St.Gallen herausgegeben wird, thematisiert. Neben der Abbildung des aktuellen Zahlungsverhaltens und dessen Entwicklung im Zeitverlauf bietet der SPM wie gewohnt Einblick in die Einstellungen der Schweizer Bevölkerung im Zusammenhang mit verschiedenen Zahlungsmitteln und Zahlungsdienstleistern.

Im Mai 2021 wurden über ein Online Access Panel eine für die Schweizer Bevölkerung repräsentative Stichprobe von über 1400 Personen im Alter zwischen 18 und 90 Jahren aus allen drei Landesteilen rekrutiert, befragt und anschliessend zu einer dreitägigen Tagebuchehebung des Bezahlverhaltens eingeladen. Der vorliegende Kurzbericht fasst die wichtigsten Erkenntnisse aus der aktuellen Befragung und Tagebuchehebung zusammen. Die Ergebnisse sind auch auf der Projekthomepage www.swisspaymentmonitor.ch einsehbar. Zusätzlich gewährt die Homepage mithilfe eines interaktiven Dashboards laufend grafischen Einblick in die aktuellen Daten zum digitalen Zahlungsverkehr, die von der Schweizerischen Nationalbank veröffentlicht werden.¹ Damit ermöglicht die Projekthomepage eine holistische Analyse des Zahlungsverhaltens der Schweizer Bevölkerung.

Der SPM wird neben den beiden Forschungseinrichtungen ZHAW und Universität St.Gallen durch die Swiss Payment Association (Branchenorganisation aller grossen Schweizer Herausgeber von Kreditkarten der internationalen Kartenorganisationen) sowie die Industriepartner Nets (Nets Schweiz AG) und Worldline SIX Payment Services finanziert.

Dieser Bericht ist wie folgt aufgebaut: In Kapitel 2 wird das zugrundeliegende Studiendesign erläutert. Kapitel 3 diskutiert die Veränderung des Zahlungsverhaltens der Probanden im Lichte des Coronavirus, während Kapitel 4 das Zahlungsverhalten nach der Höhe des Transaktionsbetrags beleuchtet. In Kapitel 5 werden die Entwicklungen von mobilen Bezahlösungen besprochen, bevor Kapitel 6 einen Blick auf das Bargeldbezugsverhalten der Schweizer Bevölkerung wirft. Die Bekanntheit und Nutzung von Neobanken sind Bestandteil von Kapitel 7. Kapitel 8 fasst die wichtigsten Erkenntnisse zusammen und gibt einen Ausblick auf zukünftige Entwicklungen.

¹ Siehe www.swisspaymentmonitor.ch/snb-daten

2 Studiendesign

Das Ziel des Swiss Payment Monitors ist es, die Schweizer Zahlungslandschaft umfassend aus unterschiedlichen Blickwinkeln zu beleuchten. Durch die Kombination verschiedener Untersuchungsmethoden bietet die Studie eine integrierte Sicht auf den Zahlungsmittelmarkt und ermöglicht über eine regelmässig stattfindende Datenerhebung die Erfassung neuer Entwicklungen und die Identifikation relevanter Treiber im Zeitverlauf.

Die Untersuchung umfasst zwei Bereiche: Der erste Teil befasst sich mit der Mikroperspektive, die sich aus einer standardisierten Onlinebefragung mit Fragen zum Zahlungsverhalten generell und einem von den Befragten während drei Tagen auszufüllenden Zahlungstagebuchs zusammensetzt. Im zweiten Teil wird die Makroperspektive behandelt, die auf der Analyse des öffentlich zugänglichen Datenmaterials zum elektronischen Zahlungsverkehr der Schweizerischen Nationalbank basiert (vgl. Abbildung 1).

Abbildung 1: Studiendesign des Swiss Payment Monitors



2.1 Mikroperspektive

Die Mikroperspektive widerspiegelt die Konsumentensicht und erfasst die Zahlungsgewohnheiten, den Besitz von herkömmlichen und neuen Zahlungsmitteln sowie die Wahrnehmung und Einstellungen der Schweizer Bevölkerung gegenüber verschiedenen Zahlungsmitteln und Zahlungsdienstleistern. Zusätzlich werden Verhaltensänderungen im Zusammenhang mit der Coronapandemie untersucht.

Im Rahmen des fünften SPM (Ausgabe 2/2021) haben 1454 Personen im Alter zwischen 18 und 90 Jahren aus der deutschen, französischen und italienischen Schweiz die Onlinebefragung ausgefüllt. Die Studienteilnehmenden wurden über ein Online Access Panel rekrutiert. 837 der befragten Personen (58%) erfassten im Anschluss während drei Tagen in einer Tagebuchehebung alle ihre Transaktionen. Die Stichprobe ist hinsichtlich der Merkmale Geschlecht, Alter, Sprachregion und Bildungsniveau repräsentativ für die Schweizer Bevölkerung.

2.1.1 Onlinebefragung

Im ersten Schritt wurden die Teilnehmenden gebeten, online Fragen rund um das Thema «Bezahlen» zu beantworten. Im Vordergrund standen die Selbstwahrnehmung und die Einschätzung der Befragten bezüglich verschiedener Aspekte ihres Bezahlverhaltens. Die Befragung dauerte circa 25 Minuten und wurde im Mai 2021 gestaffelt durchgeführt.

2.1.2 Zahlungstagebuch

Im zweiten Schritt und im Anschluss an die Onlinebefragung dokumentierten die Teilnehmenden ihr Bezahlverhalten in Form eines Zahlungstagebuchs über einen Zeitraum von drei aufeinanderfolgenden Tagen (vgl. Tabelle 1). Die Teilnehmenden erfassten und klassifizierten sämtliche im Tagesverlauf anfallenden Zahlungen – mit Ausnahme der wiederkehrenden Ausgaben – und Bargeldbezüge gemäss vordefinierten Merkmalen. Das Zahlungstagebuch wurde mit einer mobilen App geführt, was eine zeitnahe Erfassung der Transaktionen und Bargeldbezüge ermöglichte.

Insgesamt haben die 837 Befragten 4211 Transaktionen mit einer Gesamtsumme von rund 229'000 Fr. im In- und Ausland erfasst (vgl. Tabelle 1).² Das entspricht einem Durchschnitt von 1,7 Transaktionen pro Person am Tag und einem Durchschnittsbetrag von rund 54 Fr. Bei einer ausschliesslichen Betrachtung der Transaktionen im Inland fallen die beiden Werte etwas tiefer aus (1,6 Transaktionen und rund 52 Fr. Betrag). Diese Angaben decken sich in etwa mit den Zahlen aus der Zahlungsmittelumfrage 2020 der SNB (1,5 Transaktionen und rund 50 Fr. Betrag).³

² Die Fremdwährungsbeträge wurden gemäss dem mittleren monatlichen Wechselkurs in Schweizer Franken umgerechnet.

³ Siehe Schweizerische Nationalbank (2020): Zahlungsmittelumfrage 2020, Zürich.

Im Vergleich zum Swiss Payment Monitor Ausgabe 1/2021 basierend auf der Erhebung im November 2020 haben die Befragten im Inland rund 0,3 Transaktionen weniger pro Tag getätigt bei einem rund einen Viertel tieferen Durchschnittsbetrag pro Transaktion. Dies dürfte vor allem auf den damaligen Erhebungszeitpunkt in der Vorweihnachtszeit zurückzuführen sein. In dieser Zeit wird tendenziell häufiger und für grössere Beträge eingekauft. Zudem wurden im November 2020 47 Prozent des Umsatzes aus der Tagebucherhebung online generiert, während im Mai 2021 nur 29 Prozent des Umsatzes online abgewickelt wurden. Der Anteil Transaktionen online und vor Ort war im Mai 2021 gegenüber November 2020 in etwa ähnlich gross (14% vs. 18% und 86% vs. 82%).

Tabelle 1: Übersicht zum Zahlungstagebuch

Erhebung	Nov. 2020 (1/2021)	Mai 2021 (2/2021)	Veränderung
Dauer der Tagebucherhebung	3 Tage	3 Tage	
Anzahl der Teilnehmenden	701	837	+19,4%
Umsatzvolumen in Fr.			
Inland	Fr. 281'149.–	Fr. 208'754.–	-25,7%
In- und Ausland	Fr. 308'134.–	Fr. 228'846.–	-25,7%
Online	47%	29%	
vor Ort	53%	71%	
Transaktionsvolumen			
Inland	3'991	4'051	+1,5%
In- und Ausland	4'232	4'211	-0,5%
Online	18%	14%	
vor Ort	82%	86%	
Durchschnittliche Transaktionsanzahl pro Person am Tag			
Inland	1,9	1,6	-15,8%
In- und Ausland	2,0	1,7	-15,0%
Durchschnittsbetrag pro Transaktion			
Inland	Fr. 70.45	Fr. 51.55	-26,8%
In- und Ausland	Fr. 72.80	Fr. 54.35	-25,3%

2.2 Makroperspektive

Die Makroperspektive bezieht sich auf die gesamtwirtschaftlichen Grössen und erfasst die Zahlungstransaktionen auf aggregierter Ebene unter Verwendung von öffentlich zugänglichem Datenmaterial der Schweizerischen Nationalbank. Sie liefert laufend ein aktuelles Bild über den bargeldlosen Zahlungsverkehr in der Schweiz sowie mit Schweizer Zahlungskarten im Ausland. Darüber hinaus bietet sie Informationen zu den effektiven Bargeldbezügen mit Zahlungskarten. Die Daten sind auf der Projekthomepage www.swisspaymentmonitor.ch interaktiv einsehbar.

3 Zahlungsverhalten im Lichte der Coronapandemie

3.1 Von Befragten erklärte Verhaltensänderung

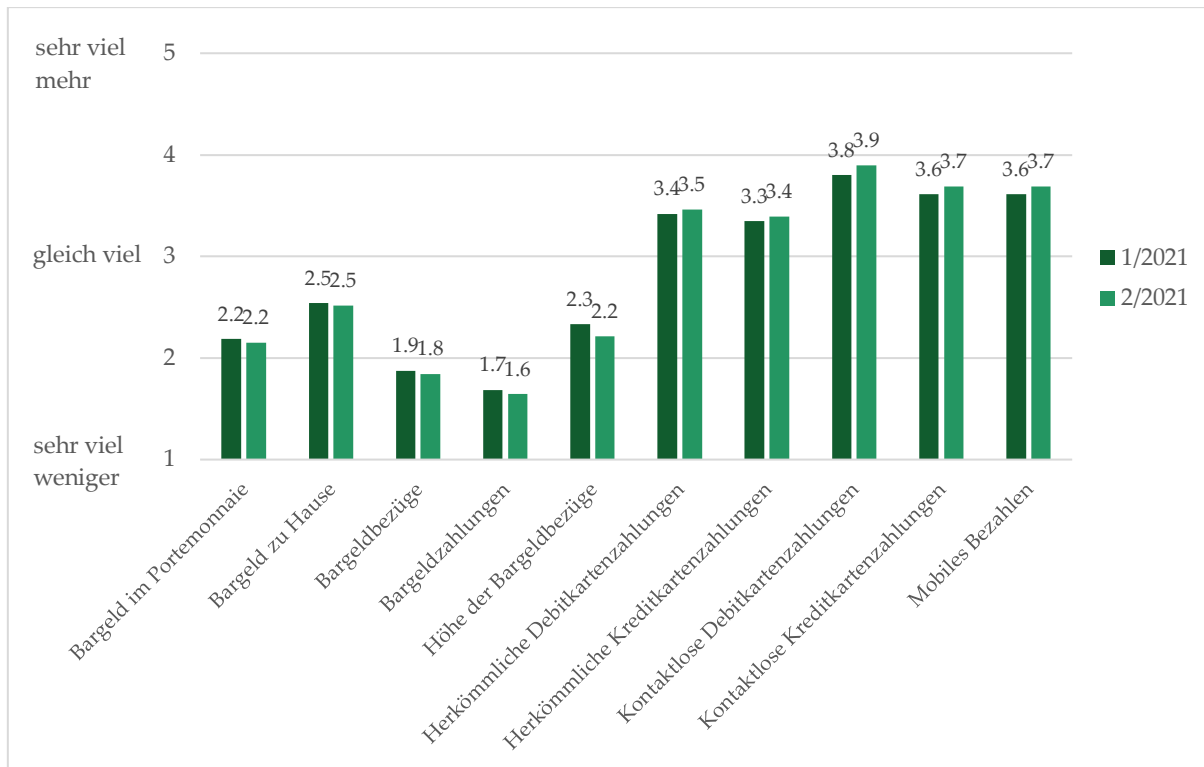
Abbildung 2 zeigt die Mittelwerte der Antworten der Befragten auf die Frage nach der Veränderung des Bezahlverhaltens aufgrund der Coronapandemie für die beiden Erhebungswellen 1/2021 und 2/2021. Jegliches Verhalten im Zusammenhang mit Bargeld weist Mittelwerte deutlich unter drei auf, was bedeutet, dass in allen Belangen weniger Bargeld gebraucht wird. Der Vergleich der beiden Erhebungswellen zeigt, dass der Bargeldgebrauch auch über den Zeitverlauf stark rückläufig ist.

Das Verhalten hin zu mehr bargeldlosen Zahlungsarten nahm in der aktuellen Erhebung bei allen Kategorien nochmals zu, insbesondere hinsichtlich kontaktloser Kartenzahlungen sowie beim mobilen Bezahlen (vgl. Abbildung 2). Die Corona-bedingten Verhaltensänderungen zwischen November 2020 und Mai 2021 haben sich gefestigt oder sogar noch verstärkt. Die Unterschiede in den Mittelwerten sind jedoch statistisch nicht signifikant.

Im Vergleich zu allen anderen Altersgruppen haben die über 60-Jährigen ihr Bezahlverhalten statistisch signifikant weniger stark verändert. Frauen gaben im Gegensatz zu Männern statistisch signifikant häufiger an, die Menge Bargeld im Portemonnaie aufgrund der Coronapandemie reduziert zu haben, weniger Bargeld zu beziehen und weniger häufig mit Bargeld und stattdessen häufiger kontaktlos mit Debit- oder Kreditkarte zu bezahlen. Ebenso gaben die Befragten aus der französischsprachigen Schweiz signifikant häufiger als Deutschschweizer an, vermehrt kontaktlos mit Debit- oder Kreditkarte zu bezahlen.

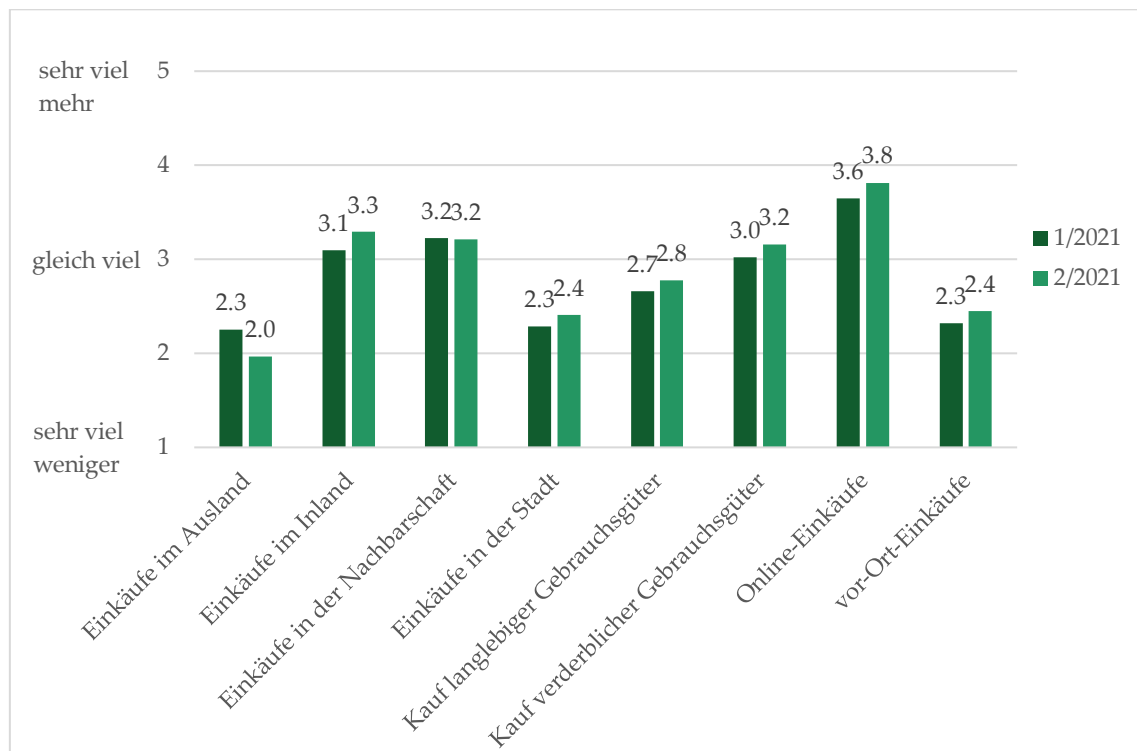
Das Zahlungsverhalten korreliert stark mit dem Konsumverhalten. Im ersten Schritt werden Entscheide über die Art und Weise der Bedürfnisbefriedigung (Konsum) getroffen und erst im zweiten Schritt wird entschieden, wie diese Leistungen und Güter bezahlt werden. Aus diesem Grund wurde die Schweizer Bevölkerung im Rahmen des SPM zusätzlich befragt, inwiefern sie ihr Konsumverhalten aufgrund der Coronapandemie verändert hat. Die Ergebnisse für die beiden Erhebungen 1/2021 und 2/2021 sind in Abbildung 3 dargestellt.

Abbildung 2: Veränderung des Zahlungsverhaltens aufgrund der Coronapandemie



Frage: Inwiefern hat das Coronavirus Ihr Bezahlverhalten verändert?

Abbildung 3: Veränderung des Konsumverhaltens aufgrund der Coronapandemie



Frage: Inwiefern hat das Coronavirus Ihr Konsumverhalten verändert?

Es zeigt sich, dass insbesondere Einkäufe vor Ort, in der Stadt sowie im Ausland aufgrund der Pandemie zurückgegangen sind. Auffällig ist dabei insbesondere, dass die Befragten in der Erhebung 2/2021 einen stärkeren Rückgang der Auslandeinkäufe (Mittelwert 2,0) angegeben haben als bei der Erhebung 1/2021 (Mittelwert 2,3). Zusätzlich berichteten die Befragten, seit Ausbruch der Pandemie viel mehr Online-Käufe getätigt zu haben. Auch dieser Effekt hat sich in der Befragung 2/2021 (Mittelwert: 3,8) gegenüber der Befragung 1/2021 (Mittelwert: 3,6) noch akzentuiert. Dies steht allerdings im Widerspruch zur effektiven Verhaltensänderung gemäss Tagebucherhebung, die einen höheren Anteil Online-Einkäufe während der Erhebung 1/2021 aufzeigt (vgl. Tabelle 1).

Frauen haben ihr Konsumverhalten aufgrund der Coronapandemie statistisch signifikant stärker verändert als Männer. Die über 60-Jährigen haben ihr Konsumverhalten statistisch signifikant weniger stark verändert als alle anderen Altersgruppen. Allerdings haben die über 60-Jährigen mit Abstand am deutlichsten die Häufigkeit der Einkäufe im Ausland sowie in der Stadt reduziert.

3.2 Effektive Verhaltensänderung

3.2.1 Gesamtausgaben

Mithilfe der Tagebuchbefragung lassen sich die effektiven Verhaltensänderungen mit Blick auf die Zahlungsgewohnheiten darstellen. Abbildungen 4 und 5 zeigen die Entwicklung des Umsatzanteils (gemessen an den Gesamtausgaben⁴) und des Anteils der Transaktionen (gemessen an der gesamten Anzahl Transaktionen) verschiedener Zahlungsmittel im Zeitverlauf.⁵

Die Debitkarte ist wieder das umsatzstärkste Zahlungsmittel in der Schweiz, nachdem in der letzten Erhebung die Kreditkarte an erster Stelle lag. Mit der Debitkarte geben die Menschen am meisten Geld aus, nämlich 31,3 Prozent ihrer Ausgaben (vgl. Abbildung 4). Dahinter folgen die Kreditkarte⁶ (24,5%), das Bargeld (18,3%) und die Rechnung (12,0%). Der Umsatzanteil von mobilen Geräten⁷ (v.a. mit dem Mobiltelefon) rangiert mit 9,3 Prozent auf dem fünften Platz. Im Vergleich zur Erhebung vom November 2020 hat die Debitkarte beim Umsatzanteil um 10,1 Prozentpunkte [PP] zugelegt – vor allem auf Kosten der Rechnung (-9,7 PP) und den Internetbezahlverfahren⁸ (-6,0 PP).

⁴ Die Ergebnisse aus dem SPM zeigen, wie sich diese Ausgaben relativ auf die verschiedenen Zahlungsmittel verteilen. Die absoluten Zahlen zu den Gesamtausgaben respektive der gesamten Anzahl Transaktionen mit bargeldlosen Zahlungsmitteln können anhand des Dashboards mit den Daten zum digitalen Zahlungsverkehr eingeordnet werden ().

⁵ Die Daten des SPM 2019, 2020 und 1/2021 beziehen sich jeweils auf die Erhebung im Oktober/November des Vorjahres. Die aktuellen Daten der SPM-Ausgabe 2/2021 stammen aus der Erhebung im Mai 2021.

⁶ Kreditkarte als Plastikkarte, entweder per Chip oder kontaktlos über NFC.

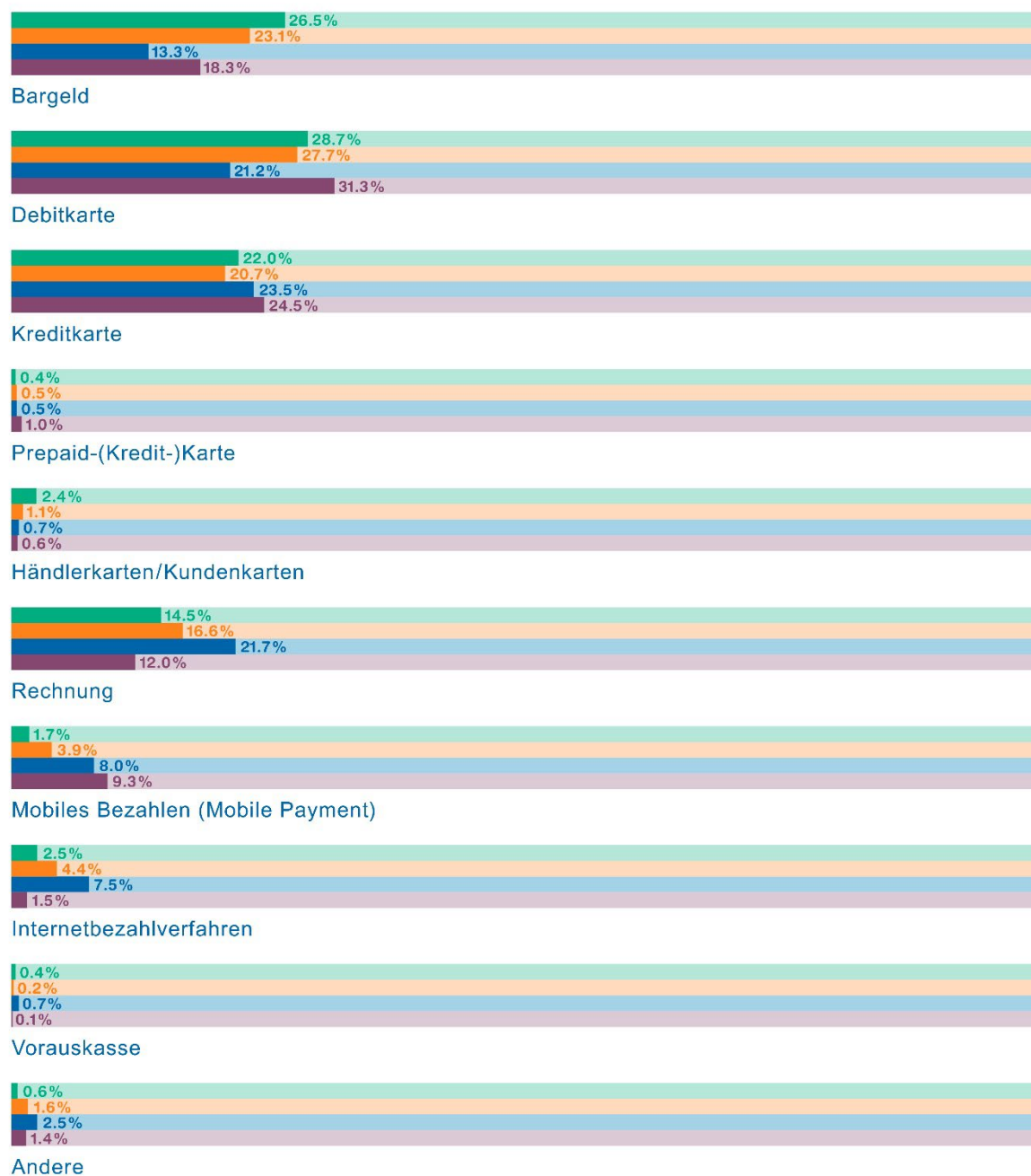
⁷ Die verwendete Definition von mobilem Bezahlen wird in Kapitel 5 genauer erklärt.

⁸ Zu den Internetbezahlverfahren gehören Dienste wie Paypal, giropay oder Sofortüberweisung (z.B. Klarna).

Abbildung 4: Zahlungsmittelanteile nach Umsatz

Zahlungsmittel nach Umsatzanteil gemäss Gesamtmarkt

2019 2020 1/2021 2/2021

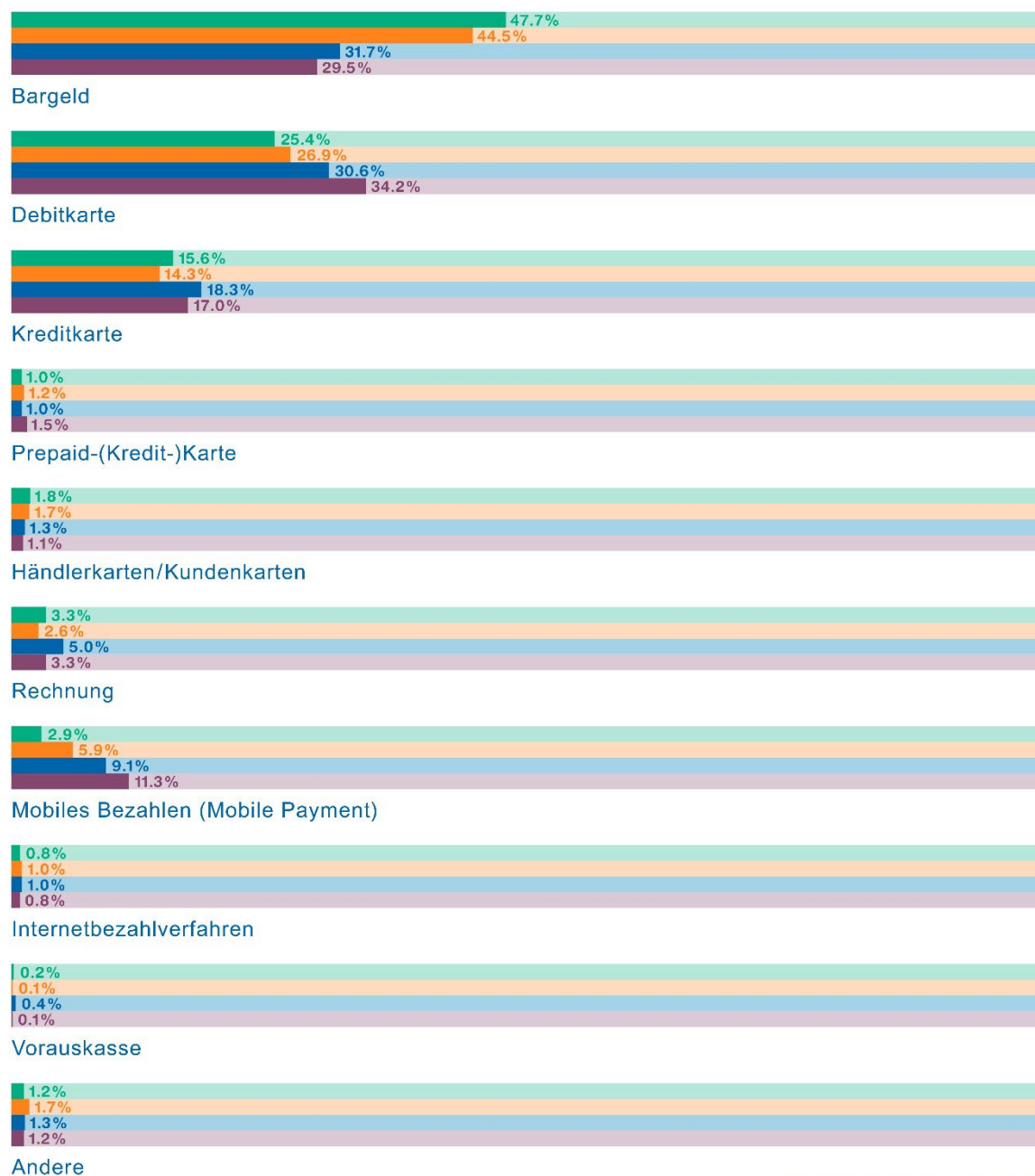


Bemerkungen: Gemäss Tagebucheinträgen, nur Inlandzahlungen

Abbildung 5: Zahlungsmittelanteile nach Anzahl Transaktionen

Zahlungsmittel nach Transaktionsanteil gemäss Gesamtmarkt

2019 2020 1/2021 2/2021



Bemerkungen: Gemäss Tagebucheinträgen, nur Inlandzahlungen

Der hohe Umsatzanteil von Rechnung und Kreditkarte in der Erhebungen 1/2021 (vgl. Abbildung 5) ist vermutlich primär auf das besondere Konsumverhalten während der Vorweihnachtszeit im November 2020 zurückzuführen, welches durch vermehrte Online-Einkäufe und höhere Beträge pro Transaktion auffällt (vgl. Tabelle 1). In den Kapiteln 3.2.2 und 3.2.3 wird deshalb zusätzlich zwischen Präsenz- und Distanzgeschäft (Online) unterschieden, um ein detailliertes Bild über die Zahlungsgewohnheiten nach Verkaufskanal zu erhalten.

Gemessen an der Anzahl Transaktionen ist die Debitkarte zum ersten Mal seit Erhebung des SPM mit einem Anteil von 34,2 Prozent das am häufigsten genutzte Zahlungsmittel, während Bargeld mit einem Anteil von 29,5 Prozent erstmals unter die 30-Prozent Marke fällt (vgl. Abbildung 5). Die Kreditkarte wird bei 17 Prozent der gesamten Anzahl Transaktionen benutzt, wohingegen 11,3 Prozent der Transaktionen über mobile Geräte abgewickelt werden. Im Vergleich zur Erhebung vom November 2020 fällt die Zunahme des Transaktionsanteils der Debitkarte (+3,6 PP) und des mobilen Bezahlens (+2,2 PP) auf Kosten des Bargelds (-2,2 PP), der Rechnung (-1,7 PP) und der Kreditkarte (-1,3 PP) auf, wobei der Rückgang der letzteren beiden Zahlungsmittel vermutlich auf den geringeren Anteil Online-Transaktionen zurückzuführen ist.

3.2.2 Präsenzgeschäft

Die Bezahl-situation hat einen grossen Einfluss auf die Zahlungsmittelwahl und die Zahlungsgewohnheiten. Unter Präsenzgeschäft versteht man alle Transaktionen vor Ort in einem physischen Geschäft oder an einem physischen Automaten. Dies in Abgrenzung zum Distanzgeschäft, bei dem Zahler und Zahlungsempfänger räumlich voneinander getrennt sind. Darunter fallen vor allem Onlinezahlungen.

Tabelle 1 zeigt, dass sich rein mengenmässig der Grossteil (86%) der Transaktionen auf das Präsenzgeschäft konzentriert. Auch gemessen am Umsatz ist der Anteil des Präsenzgeschäfts in der Erhebung 2/2021 klar dominierend (71%), während der Umsatzanteil des Präsenzgeschäfts in der Erhebung 1/2021 im November 2020 lediglich 53 Prozent ausmachte. In dieser Zeitspanne wurden online vermehrt teurere Anschaffungen getätigt, was mit dem Vorweihnachtsgeschäft in Zusammenhang steht.

Die Dynamik in der Abnahme des Bargeldgebrauchs verdeutlicht sich bei Betrachtung des Präsenzgeschäfts, da Bargeld ausschliesslich vor Ort Verwendung findet. Der Transaktions- und Umsatzanteil nahm seit der ersten Erhebung stetig und stark ab (vgl. Abbildung 6 und Abbildung 7). Letzterer blieb jedoch zwischen der Erhebung 1/2021 und 2/2021 relativ stabil (+0,5 PP).

Abbildung 6 und Abbildung 7 zeigen die Entwicklung des Umsatzanteils und des Anteils der Transaktionen verschiedener Zahlungsmittel im Präsenzgeschäft im Zeitverlauf. Auffällig ist unter anderem die starke Zunahme von Umsatz- und Transaktionsanteil der Kreditkarte im Präsenzgeschäft nach Ausbruch der Pandemie. So legte die Kreditkarte im Präsenzgeschäft vom SPM 2020 zum SPM 1/2021 beim Transaktionsanteil um 4,3 PP und beim Umsatzanteil sogar um 6,4 PP zu. Bei der Debitkarte zeigt sich seit 2019 vor allem beim Transaktionsanteil im Präsenzgeschäft ein stetiges Wachstum bis auf die Spitzenposition von 38,2 Prozent in der Erhebung 2/2021 (vgl. Abbildung 7).

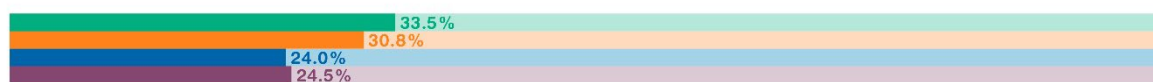
Auffällig ist auch das starke Wachstum von mobilem Bezahlen im Präsenzg Geschäft seit Beginn der Erhebung sowohl beim Transaktions- als auch beim Umsatzanteil (vgl. Abbildung 6 und Abbildung 7). Die Akzeptanz von bargeldlosen Zahlungsmitteln nahm in dieser Zeit stetig zu und seit Ausbruch der Pandemie empfehlen viele Händler sogar bargeldloses Bezahlen. Dazu zählt auch Twint, die beliebteste mobile Bezahlösung in der Schweiz.

Die Dynamik in der Abnahme des Bargeldgebrauchs verdeutlicht sich bei Betrachtung des Präsenzg Geschäfts, da Bargeld ausschliesslich vor Ort Verwendung findet. Der Transaktions- und Umsatzanteil nahm seit der ersten Erhebung stetig und stark ab. Letzterer blieb jedoch zwischen der Erhebung 1/2021 und 2/2021 relativ stabil (+0,5 PP).

Abbildung 6: Zahlungsmittelanteile nach Umsatz im Präsenzg Geschäft

Zahlungsmittel nach Umsatzanteil im Präsenzg Geschäft

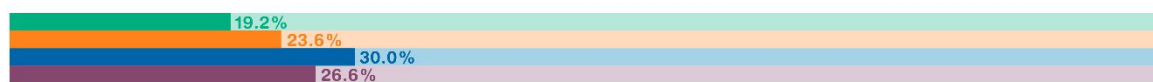
2019 2020 1/2021 2/2021



Bargeld



Debitkarte



Kreditkarte



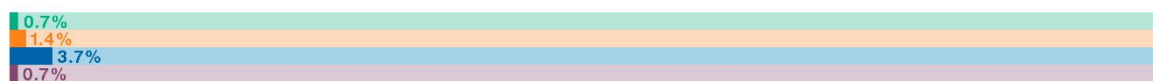
Prepaid-(Kredit-)Karte



Händlerkarten/Kundenkarten



Mobiles Bezahlen (Mobile Payment)

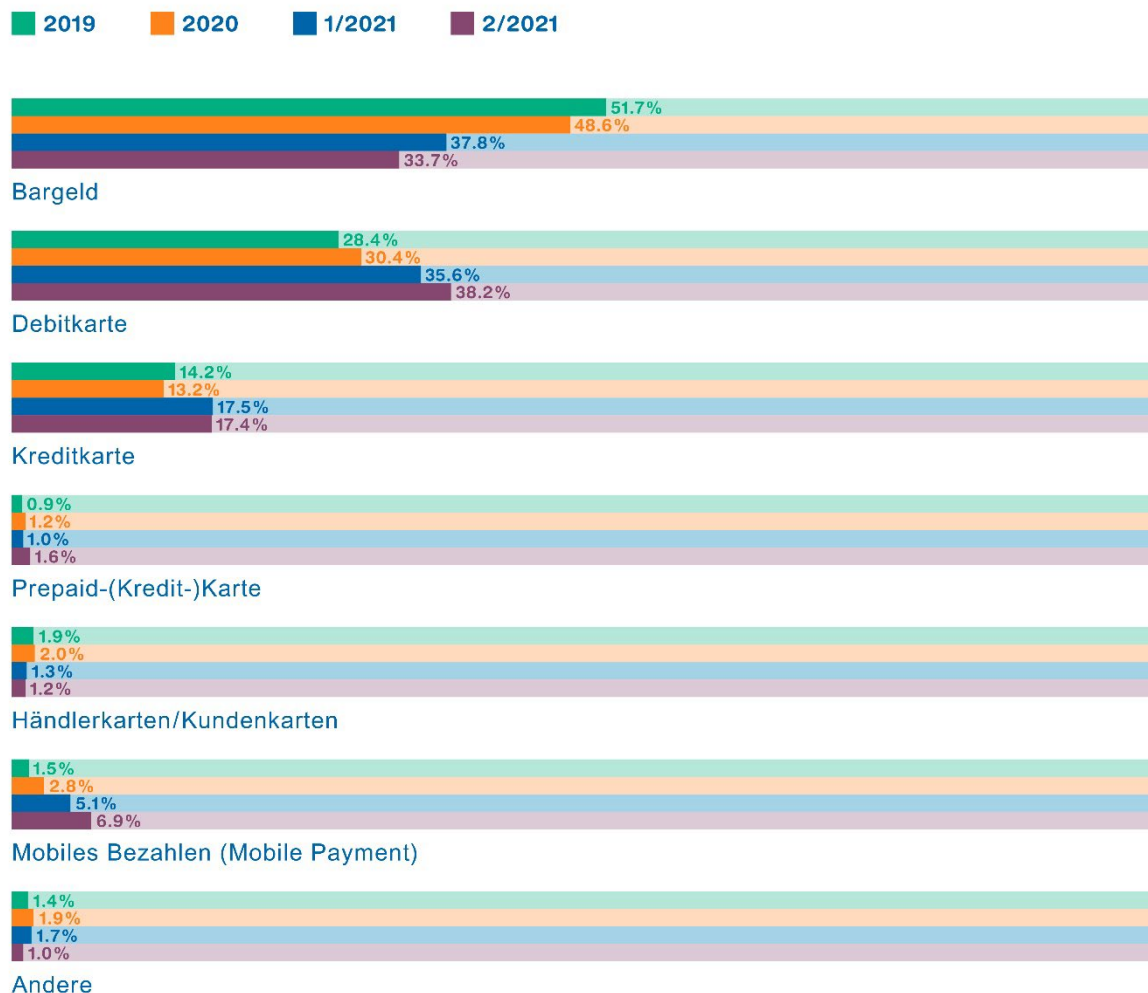


Andere

Bemerkungen: Gemäss Tagebucheinträgen, nur Inlandzahlungen

Abbildung 7: Zahlungsmittelanteile nach Anzahl Transaktionen im Präsenzgeschäft

Zahlungsmittel nach Transaktionsanteil im Präsenzgeschäft



Bemerkungen: Gemäss Tagebucheinträgen, nur Inlandzahlungen

3.2.3 Distanzgeschäft

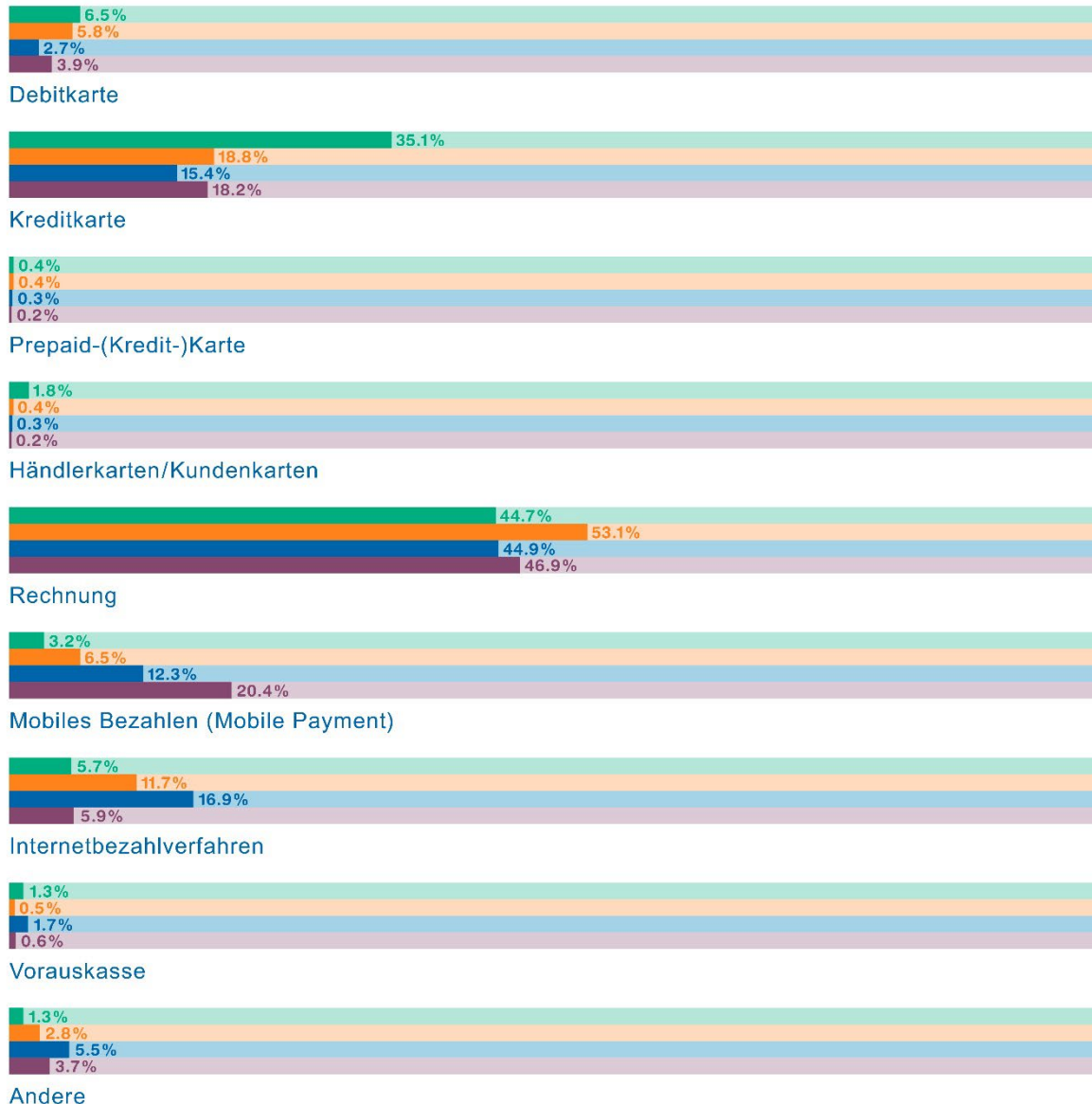
Abbildung 8 und Abbildung 9 zeigen die Entwicklung des Umsatzanteils und des Anteils der Transaktionen verschiedener Zahlungsmittel im Distanzgeschäft im Zeitverlauf. Dabei fällt auf, dass die Rechnung im Distanzgeschäft in der aktuellen Erhebung mit 46,9 Prozent weiterhin den grössten Umsatzanteil ausmacht, gefolgt von mobilem Bezahlen mit 20,4 Prozent und der Kreditkarte mit 18,2 Prozent (vgl. Abbildung 8).

Beim Transaktionsanteil im Distanzgeschäft liegt das mobile Bezahlen mit 42,2 Prozent deutlich an erster Stelle, gefolgt von der Rechnung mit 25,5 Prozent und der Kreditkarte mit 14,3 Prozent (vgl. Abbildung 9). Dass Umsatz- und Transaktionsanteil von mobilem Bezahlen und Bezahlen per Rechnung so stark divergieren, steht im direkten Zusammenhang mit der Höhe der Beträge. Kleinere Beträge wie zum Beispiel Parkgebühren oder ÖV-Tickets werden häufig mobil bezahlt, während grössere Beträge per Rechnung beglichen werden. Weitere Details zum Zahlungsverhalten nach Betragsbereich folgen in Kapitel 4.

Abbildung 8: Zahlungsmittelanteile nach Umsatz im Distanzgeschäft

Zahlungsmittel nach Umsatzanteil im Distanzgeschäft (online)

2019 2020 1/2021 2/2021



Bemerkungen: Gemäss Tagebucheinträgen, nur Inlandzahlungen

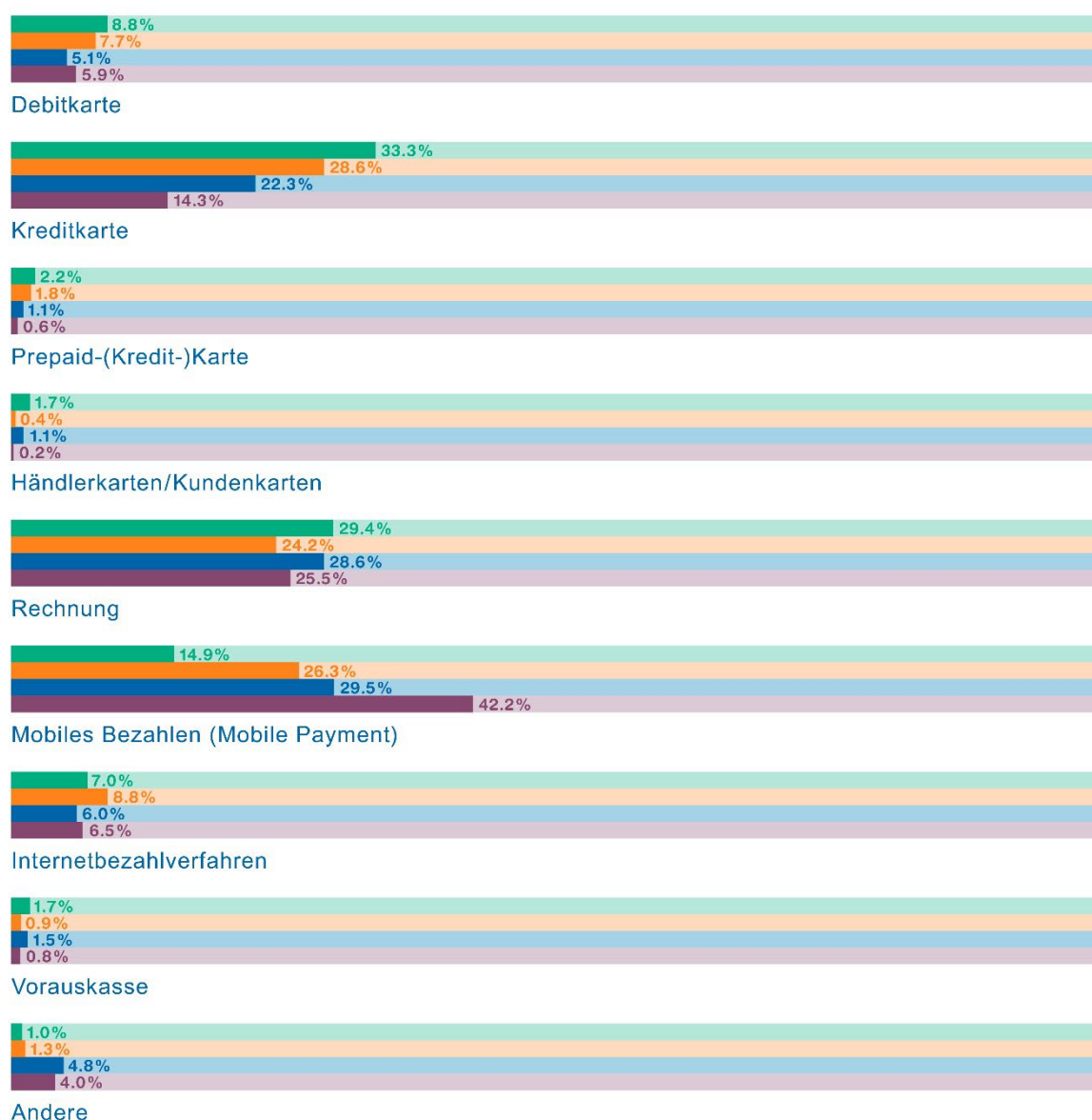
Während das mobile Bezahlen im Distanzgeschäft seit der Erhebung 1/2021 beim Transaktionsanteil um 12,7 PP zunahm, ging der Transaktionsanteil der Kreditkarte um 8,0 PP zurück (vgl. Abbildung 9). Diese Verschiebungen hängen unter anderem mit der Definition von mobilem Bezahlen zusammen, die in dieser Studie angewendet wird und die in Kapitel 5 ausführlich erklärt wird. Letztlich kann eine mobile Zahlung auch über ein anderes Zahlungsmittel wie die Kreditkarte abgewickelt werden.

Die seit 2019 rückläufige Tendenz der Debitkarte bei Umsatz- und Transaktionsanteil im Distanzgeschäft hat sich von 1/2021 zu 2/2021 gewendet (vgl. Abbildung 8 und Abbildung 9). Dies könnte auf die neuen, online-fähigen Visa und Mastercard Debitkarten zurückzuführen sein, die gegen Ende 2020 von verschiedenen Schweizer Banken flächendeckend in Umlauf gebracht wurden.

Abbildung 9: Zahlungsmittelanteile nach Anzahl Transaktionen im Distanzgeschäft

Zahlungsmittel nach Transaktionsanteil im Distanzgeschäft (online)

2019 2020 1/2021 2/2021



Bemerkungen: Gemäss Tagebucheinträgen, nur Inlandzahlungen

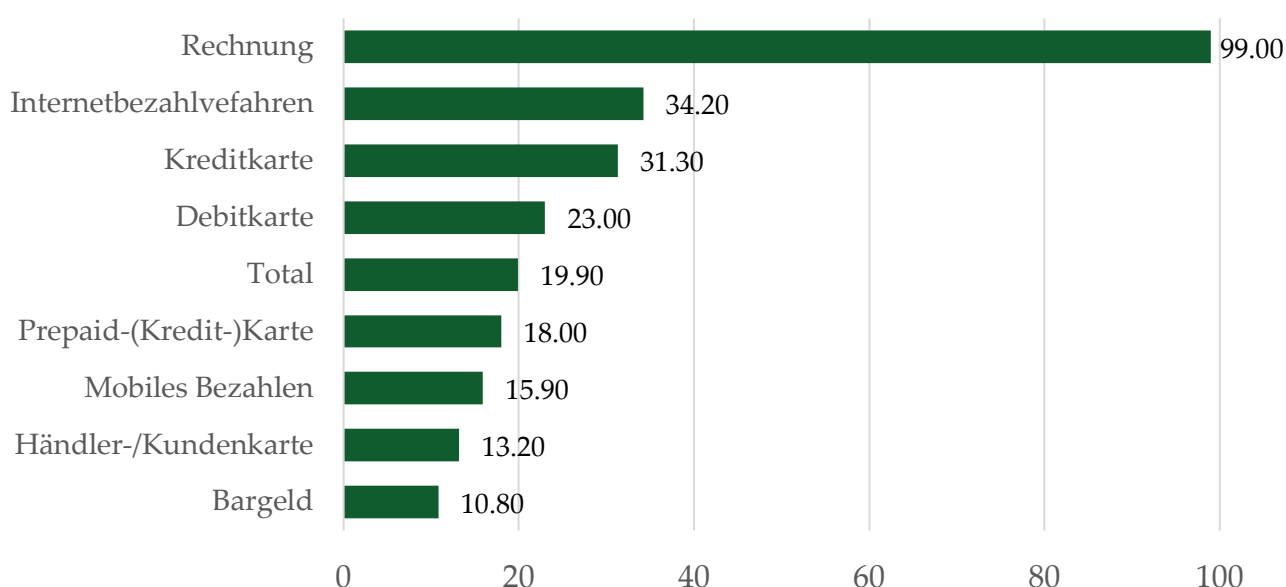
4 Zahlungsverhalten und Betragsbereich

Die Wahl des Zahlungsmittels hängt neben zahlreichen anderen Faktoren wie beispielsweise Gewohnheiten, wahrgenommenen Eigenschaften und demografischen Faktoren auch von der Höhe des zu zahlenden Betrags ab. Abbildung 10 zeigt die Verteilung der Höhe des Betrags je Zahlungsmittel anhand des Medians, während Tabelle 2 weitere Details zur Verteilung der Betragshöhe nach Zahlungsmitteln liefert.

Die Hälfte aller Zahlungen hat einen Wert kleiner als 20 Fr. (vgl. Abbildung 10). Bargeld wird am häufigsten für Kleinst- und Kleinbeträge eingesetzt: Die Hälfte der Bargeldtransaktionen hat einen Wert von weniger als 11 Fr. Auch bei Händlerkarten (Fr. 13.–), mobilen Geräten (Fr. 16.–) und Prepaidkarten (Fr. 18.–) liegt der Medianbetrag unter 20 Fr. Über alle Zahlungsmittel hinweg liegen die Debitkarte (Fr. 23.–), die Kreditkarte (Fr. 31.–) und die Internetbezahlverfahren (Fr. 34.–) über dem Median. Per Rechnung werden die höchsten Beträge bezahlt (Fr. 99.–).

Tabelle 2 zeigt ein detailliertes Bild zur Verteilung der Betragshöhe je Zahlungsmittel. Neben den Quartilen⁹ wird das Minimum, Maximum und das 90-Prozent-Perzentil dargestellt. Das erste Quartil zeigt beispielsweise, dass ein Viertel der Bargeldzahlungen Beträge unter 5 Fr. und ein Viertel der Transaktionen mit der Debitkarte Beträge unter 10 Fr. ausmachen (vgl. Spalte 3 in Tabelle 2). Dass vermehrt kleine Beträge mit der Debitkarte bezahlt werden, dürfte auf die kontaktlose Bezahlfunktion zurückzuführen sein. Mittlerweile werden 75 Prozent der Kartenzahlungen im Präsenzgeschäft kontaktlos ausgeführt.

Abbildung 10: Medianbetrag je Zahlungsmittel in Franken



Bemerkungen: Gemäss Tagebucheinträgen, nur Inlandzahlungen

⁹ Der Median entspricht dem zweiten Quartil.

Tabelle 2: Verteilung der Betragshöhe in Franken je Zahlungsmittel

Zahlungsmittel	Mittelwert	Min.	1. Q.	Median	3. Q.	90. P.	Max.
Bargeld	32.00	0.20	5.00	10.80	25.00	55.20	2500.00
Debitkarte	47.40	0.10	10.00	23.00	51.30	98.50	1725.00
Kreditkarte	72.10	0.50	12.00	31.30	68.20	135.00	7875.00
Prepaid-(Kredit-)Karte	44.50	0.80	8.50	18.00	41.10	108.00	600.00
Händler-/Kundenkarte	29.30	0.70	6.80	13.20	52.50	79.00	115.00
Mobiles Bezahlen	42.40	0.10	5.90	15.90	40.90	89.90	1236.90
Internetbezahlverfahren	84.30	1.60	13.80	34.20	92.00	240.00	686.30
Rechnung	192.60	2.20	44.40	99.00	199.80	384.60	2862.00
Total	51.50	0.10	8.00	19.90	49.10	103.50	7875.00

Bemerkungen: Gemäss Tagebucheinträgen, nur Inlandzahlungen

5 Mobiles Bezahlen

Wie in Abbildung 4 zu sehen ist, machen mobile Zahlungen bezogen auf den Umsatzanteil mittlerweile über 9 Prozent aus. Der Umsatzanteil von mobilem Bezahlen hat sich damit seit 2020 mehr als verdoppelt. Auch hinsichtlich der Anzahl Transaktionen hat der Anteil von mobilen Zahlungen seit 2020 knapp um den Faktor zwei auf aktuell 11,3 Prozent zugenommen (vgl. Abbildung 5).

Der Umsatz- und Transaktionsanteil von mobilem Bezahlen schwankt über alle Betragshöhen hinweg um die 10 Prozent. Bei Kleinst- und Kleinbeträgen (Beträge kleiner als 5 Fr. bzw. 20 Fr.) haben die beiden Werte zuletzt am stärksten zugenommen und tendieren gegen 15 Prozent. Zwischen 20 Fr. und 100 Fr. liegen Umsatz- und Transaktionsanteil von mobilem Bezahlen bei rund 10 Prozent, während die beiden Werte bei Beträgen über 100 Fr. knapp unterhalb von 10 Prozent zu liegen kommen. Das Wachstum des mobilen Bezahlens war im Vergleich zur Erhebung 1/2021 besonders bei den Onlinezahlungen ausgeprägt (+8,1 PP Umsatzanteil bzw. +12,7 PP Transaktionsanteil).

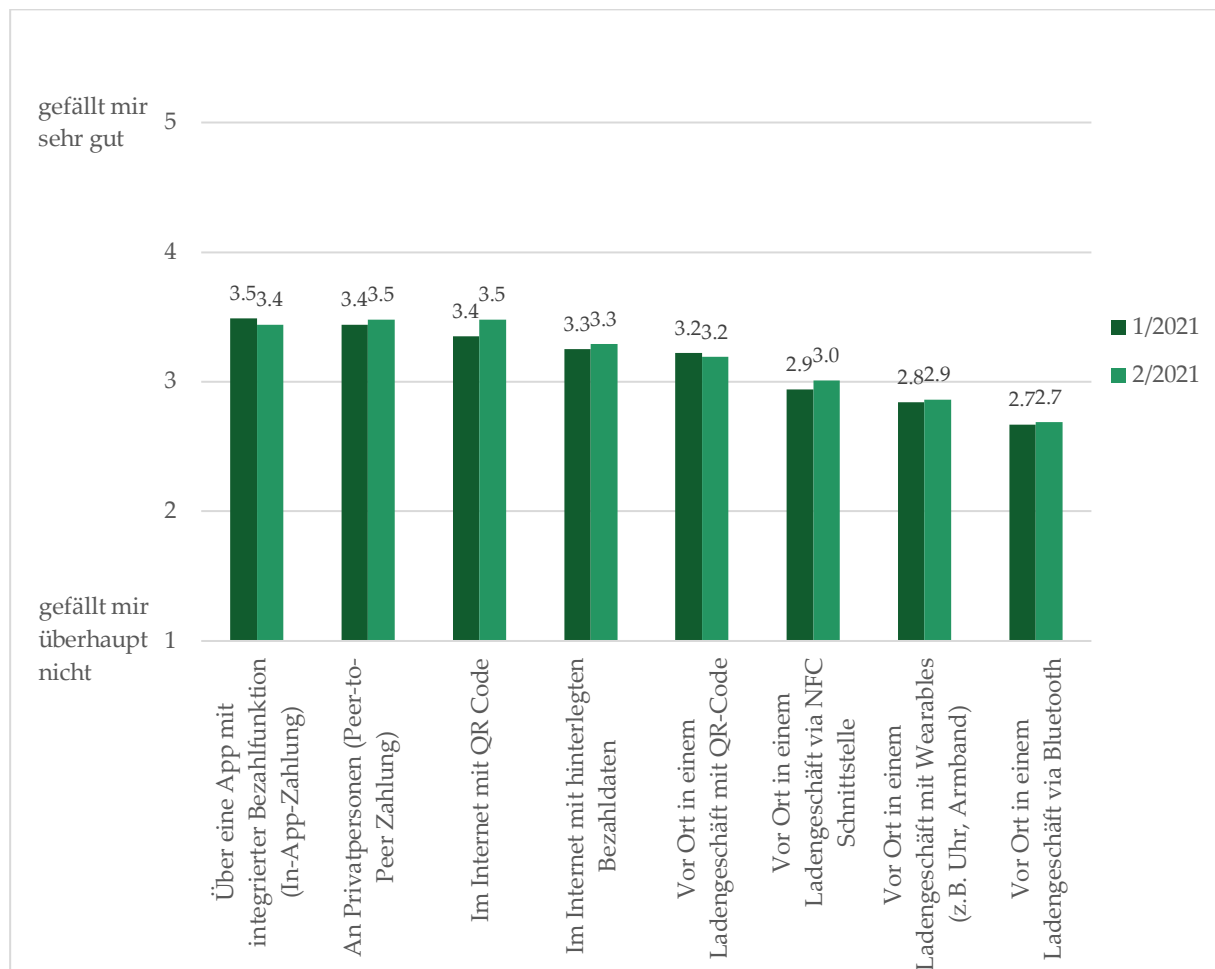
Am häufigsten mobil bezahlt wird vor Ort in Ladengeschäften via kontaktlose Datenübertragung (NFC) (28% der Transaktionen über mobile Geräte), gefolgt von Zahlungen über Apps mit integrierter Bezahlfunktion (21%), vor Ort Zahlungen via QR-Code (18%) und Überweisungen an Privatpersonen im Inland (10%). Letztere Bezahlart wird tendenziell für grössere Beträge verwendet, weshalb diese beim Umsatzanteil über mobile Geräte mit 15 Prozent hinter den vor Ort Zahlungen via NFC (23%) und den In-App-Zahlungen (21%) auf

dem dritten Rang liegt. Ebenfalls für grössere Beträge wird die Bezahlart per QR-Code im Internet gewählt, wodurch diese einen Umsatzanteil von ebenfalls 15 Prozent der mobilen Zahlungen erreicht.

Twint ist die mit Abstand meistgenutzte mobile Bezahlösung in der Schweiz: 49 Prozent des Umsatzes und 52 Prozent der Transaktionen mit mobilen Geräten werden mit Twint abgewickelt. Apple Pay als zweitmeist genutzte mobile Bezahlösung macht rund 11 Prozent des Umsatzes und 14 Prozent der Transaktionen mit mobilen Geräten aus.

Abbildung 11 zeigt, dass sich die Beliebtheit der verschiedenen mobilen Bezahlformen gemäss Onlinebefragung seit der Erhebung 1/2021 kaum verändert hat. Am beliebtesten bleiben die Überweisungen an Privatpersonen via Bezahl-Apps wie Twint, das mobile Bezahlen via QR-Code im Internet und die In-App-Zahlungen. Bei Personen über 60 Jahren sind alle Formen des mobilen Bezahlens statistisch signifikant weniger beliebt als bei jüngeren Personen.

Abbildung 11: Beliebtheit des mobilen Bezahlens



Frage: Ganz spontan: Wie gut gefällt Ihnen mobiles Bezahlen ...?

Bemerkung: Mittelwerte, Skala von «gefällt mir überhaupt nicht» (1) bis «gefällt mir sehr gut» (5).

Box 1: Definition «Mobiles Bezahlen»

In allen Ausgaben des Swiss Payment Monitors wird «mobiles Bezahlen» definiert als Bezahlvorgänge, die mit respektive auf einem mobilen Gerät wie beispielsweise dem Mobiltelefon, dem Tablet oder der Smartwatch ausgelöst werden. Dazu gehören auch Überweisungen an Privatpersonen zum Beispiel per Twint oder Revolut.

Bezahl-Apps auf mobilen Geräten wie beispielsweise Twint, Alipay oder WechatPay können direkt mit dem Bankkonto verknüpft sein, was wir als «mobiles Bezahlen» *im eigentlichen Sinn* definieren. In den meisten anderen Fällen liegt bei Bezahl-Apps die Kreditkarte und seltener die Debit- oder Prepaidkarte als Zahlungsmittel zugrunde (z.B. bei Apple Pay, Samsung Pay und Google Pay). Wir definieren dies als «mobiles Bezahlen» *im engeren Sinn*.

Schliesslich ermöglichen viele händlerspezifische Apps wie z.B. SBB Mobile das Bezahlen in der auf einem mobilen Gerät installierten App (In-App-Zahlung). Dieser Zahlung kann eine Kartenzahlung, eine Überweisung oder eine Bezahl-App-Zahlung im engeren Sinn zugrunde liegen. Letzterer kann dann wiederum eine Kartenzahlung oder die Anbindung an ein Bankkonto zugrunde liegen (siehe oben). Wir definieren die In-App-Zahlung als «mobiles Bezahlen» *im weitesten Sinn*.

Aus Probandenperspektive sind diese Trennlinien vielfach nicht nachzuvollziehen. Mit anderen Worten werden beispielsweise In-App-Zahlungen mit Kreditkarte entweder als reine Kreditkartenzahlung oder als mobile Bezahlung deklariert, je nach Verständnis des Probanden. Mit unserem Studiendesign und unserer Definition von mobilem Bezahlen tragen wir dem individuellen Verständnis der Zahlungsmittel aus Sicht der Probanden Rechnung.

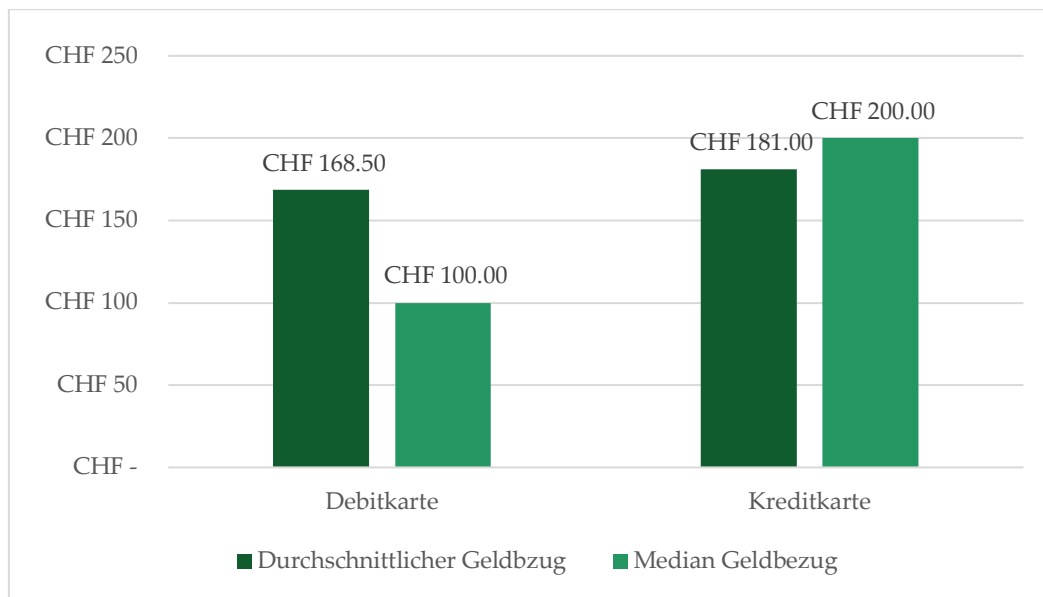
Wir sind uns bewusst, dass die Zahlungsmittelanteile von mobilem Bezahlen aufgrund unserer Auslegung, d.h. gemäss Definition «mobiles Bezahlen» im weitesten Sinn, höher und diejenigen der Kartenzahlungen niedriger liegen als gemäss engeren Definitionen. Der Bargeldanteil wird hingegen nicht beeinflusst.

6 Bargeldbezug

Während den drei Tagen der Tagebucherhebung erfassten die Probanden auch alle ihre Bargeldbezüge. 86 Prozent der Bargeldbezüge erfolgen mit der Debitkarte, während die Kreditkarte für 5 Prozent der Bezüge verwendet wird. Das Mobiltelefon wird in 0,6 Prozent der Fälle eingesetzt. Die meisten Bargeldbezüge erfolgen an Bankomaten (66%). Es gibt aber auch einige Probanden (17%), die ihr Bargeld persönlich am Bank- oder Postschalter beziehen, insbesondere Deutschschweizer Frauen mit tieferen Einkommen.

Abbildung 12 zeigt den Mittelwert sowie den Median der bezogenen Bargeldsummen mit Debit- und Kreditkarte. Es zeigt sich, dass mit der Kreditkarte tendenziell grössere Beträge bezogen werden als mit der Debitkarte. Allerdings liegt der durchschnittlich bezogene Bargeldbetrag bei der Kreditkarte unterhalb des Medians von 200 Fr. Das bedeutet, dass neben zahlreichen Bezügen von 200 Fr. und mehr auch viele kleinere Beträge bezogen werden. Bei der Debitkarte hingegen liegt der durchschnittlich bezogene Bargeldbetrag mit 168.50 Fr. deutlich über dem Median von 100 Fr. Das bedeutet, dass vereinzelt auch sehr grosse Beträge bezogen werden.

Abbildung 12: Höhe der Bargeldbezüge nach Zahlungsmittel



Bemerkung: Gemäss Tagebucheinträgen

Über alle Zahlungsmittel hinweg zeigt sich, dass über 60-Jährige im Durchschnitt deutlich grössere Bargeldbeträge beziehen (Fr. 207.–) als die 18-29-Jährigen (Fr. 54.–).

Für die überwiegende Mehrheit der Schweizer Bevölkerung hat Bargeld noch immer einen zentralen Stellenwert. So verzichtet weniger als einer von zehn Befragten (9%) komplett auf das Mitführen von Bargeld im Portemonnaie. 70 Prozent der Befragten fänden eine Abschaffung von Bargeld eher nicht oder überhaupt nicht gut.

7 Neobanken

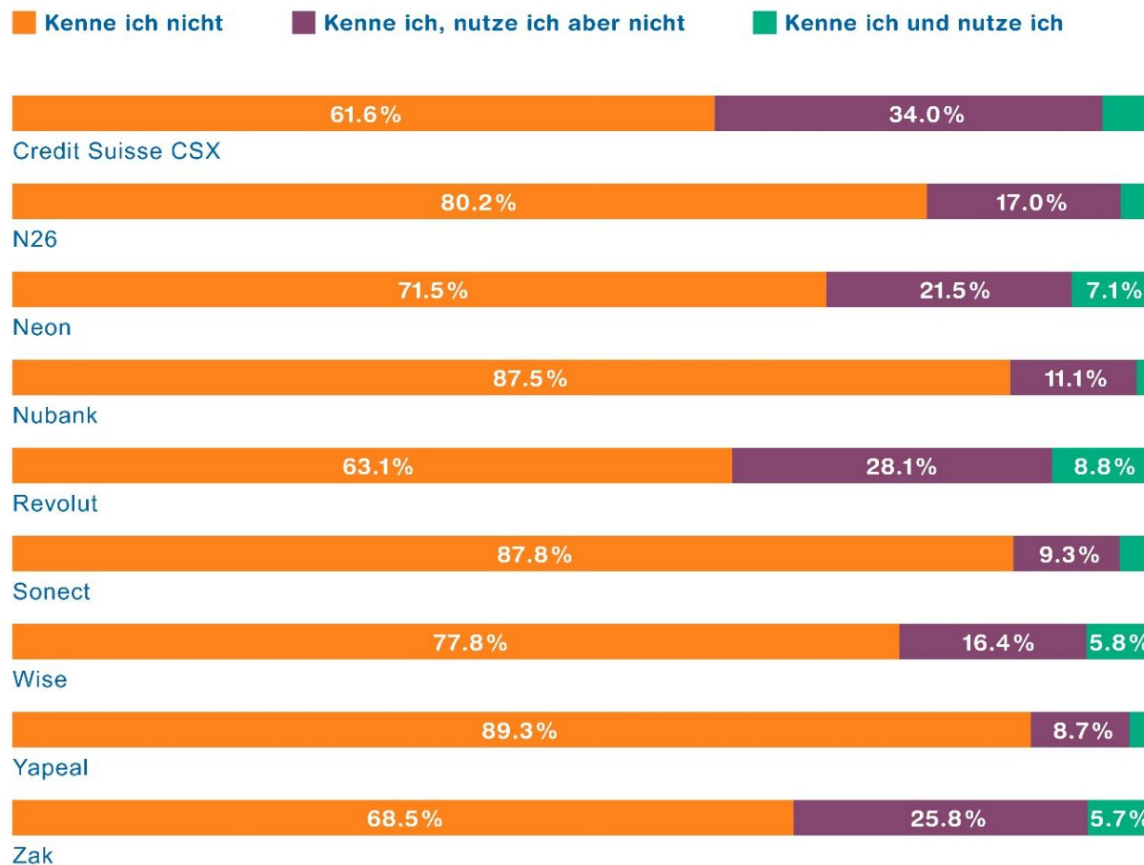
7.1 Bekanntheit und Nutzung

Insgesamt kennen rund zwei Drittel der Personen hierzulande mindestens einen der gängigsten Neobanken-Anbieter. Am bekanntesten sind, wie in Abbildung 13 zu sehen ist, die Anbieter CSX der Credit Suisse (38% Bekanntheitsanteil), Revolut (37%) und Zak (32%). Im Vergleich zur letzten Erhebung gab es kaum Verschiebungen.

Beinahe ein Viertel der Probanden hat schon mindestens einmal neue Online-Banklösungen einer Neobank genutzt. Dabei nutzen Männer Neobanken statistisch signifikant häufiger als Frauen. Revolut wird am häufigsten genutzt (9% der Befragten), gefolgt vom Schweizer Anbieter Neon (7%), Wise (ehemals TransferWise) und Zak (je 6%) (vgl. Abbildung 13). Die grosse Kluft zwischen Kennern und Nutzern von Credit Suisse CSX ist dadurch zu erklären, dass dieses Angebot erst im Oktober 2020 lanciert und mit einer breiten Marketingkampagne bekannt gemacht wurde. Dass der Name der bekannten Grossbank «Credit Suisse» Teil des Namens des rein digitalen Bankangebotes ist, könnte zudem dazu führen, dass der Anteil CSX-Kenner überschätzt wird.

Abbildung 13: Bekanntheit und Nutzung von Neobanken

Bekanntheit und Nutzung von Neobanken



Frage: Bitte geben Sie für die einzelnen Anbieter an, welche der jeweiligen Aussagen auf Sie zutrifft.

Im Vergleich zur letzten Erhebungswelle im November 2020 gab es nur minimale Verschiebungen hinsichtlich der Nutzungsanteile: So stieg der Nutzungsanteil von Neon (+1,4 PP) und Zak (+0,9 PP) am meisten, während derjenige von Revolut sank (-0,9 PP).

7.2 Nutzungsform

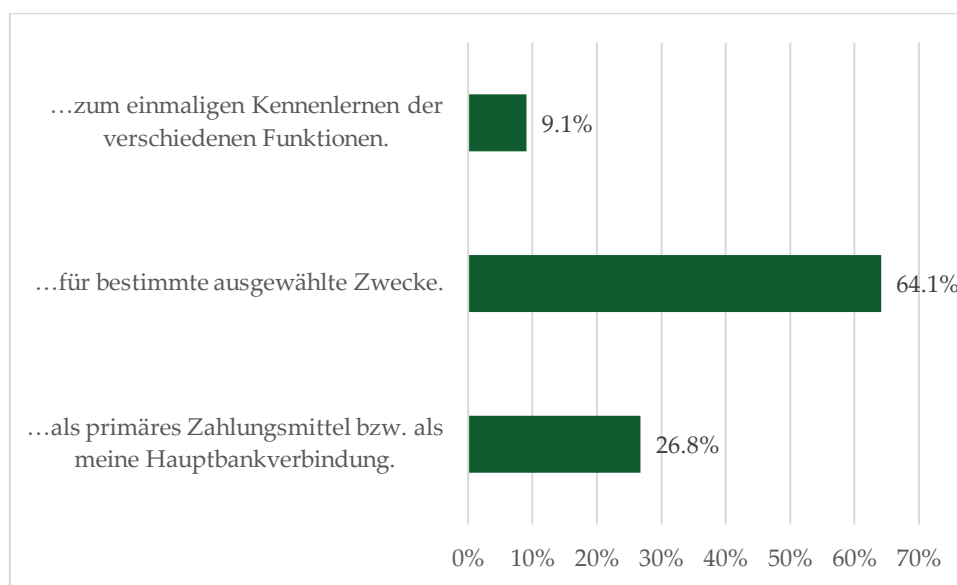
Abbildung 14 zeigt, dass die meisten Neobanken-Nutzer (64%) die Dienstleistungen von Neobanken primär für bestimmte ausgewählte Zwecke in Ergänzung zu herkömmlichen Finanzdienstleistungen nutzen. Bereits mehr als jeder vierte Nutzer von Neobanken verwendet das Angebot einer Neobank als primäres Zahlungsmittel beziehungsweise als Hauptbankverbindung, darunter überproportional viele Befragte aus der französischsprachigen Schweiz.

Rund 9 Prozent der Nutzenden gaben an, aufgrund der neuen Online-Bankservices Leistungen eines herkömmlichen Anbieters gekündigt zu haben. Weitere rund 30 Prozent beabsichtigen, dies in Zukunft zu tun. Vor allem junge, gut ausgebildete Befragte haben bereits

Teile ihres herkömmlichen Bankangebotes gekündigt, wogegen ältere Nutzer von Neobanken mit höherem Einkommen diesen Schritt (noch) seltener vollzogen haben.

Bei den Gründen für die Nutzung der Leistungen von Neobanken hat es seit der SPM Ausgabe 1/2021 kaum Veränderungen gegeben. Am wichtigsten ist den Probanden weiterhin die Schnelligkeit der Überweisungen, gefolgt von der Einfachheit der Nutzung (Convenience) und der ständigen Verfügbarkeit (d.h. die mobile Nutzung unabhängig von Ort und Zeit).

Abbildung 14: Hauptsächlichste Nutzungsform von Neobanken



Frage: Das Angebot der Digital- bzw. Neobanken nutze ich hauptsächlich...

8 Schlusswort

Die vorliegende fünfte Ausgabe des Swiss Payment Monitors hatte zum Ziel, vor dem Hintergrund der anhaltenden Auswirkungen der Coronapandemie die Veränderungen im Zahlungsverhalten der Schweizer Bevölkerung und die neuesten Entwicklungen im Zahlungsmarkt zu erfassen. Mithilfe einer repräsentativen Onlineumfrage und anschliessender Tagebucheinfassung aller Zahlungen durch die Teilnehmenden konnten folgende Erkenntnisse gewonnen werden.

Der Bargeldgebrauch der Schweizer Bevölkerung ist seit Jahren rückläufig. Durch die Coronapandemie wurde dieser Trend zugunsten digitaler Bezahlösungen wie Bezahlkarten und mobilen Bezahlösungen noch deutlich verstärkt. Gemessen an der Anzahl Transaktionen ist zum ersten Mal seit Erhebung des SPM nicht Bargeld, sondern die Debitkarte das am häufigsten genutzte Zahlungsmittel. Die Debitkarte wird immer mehr auch für kleinere Beträge verwendet, unter anderem vermutlich wegen der kontaktlosen Bezahlfunktion, welche die klar dominierende Bezahlart bei den Kartenzahlungen darstellt.

Die Debitkarte ist auch das umsatzstärkste Zahlungsmittel in der Schweiz und hat die Kreditkarte von ihrer vorübergehenden Spitzenposition im SPM Ausgabe 1/2021 abgelöst.

Dies ist vor allem darauf zurückzuführen, dass der Anteil Transaktionen im Präsenzgeschäft, wo die Nutzung der Debitkarte klar dominiert, in der aktuellen Erhebung viel höher ist als in der Erhebung vom November 2020. Zudem ist der durchschnittliche Transaktionsbetrag in der aktuellen Erhebung rund einen Viertel tiefer, was ebenfalls auf ein anderes Konsumverhalten hindeutet.

Auch das mobile Bezahlen hat seit der Ausgabe 1/2021 beim Umsatzanteil und insbesondere beim Anteil nach Anzahl Transaktionen nochmals deutlich zugelegt. Im Distanzgeschäft dominiert das Bezahlen mit mobilen Geräten hinsichtlich der Anzahl Transaktionen deutlich, was vor allem auf Zahlungen in einer App mit integrierter Bezahlungsfunktion zurückzuführen ist, aber auch auf Internetkäufe über ein mobiles Gerät, welche mittels hinterlegter Zahlungsmittel oder mittels Scannens eines QR-Codes (d.h. per Twint) beglichen werden.

Beinahe ein Viertel der Schweizer Bevölkerung hat mindestens einmal Leistungen einer Neobank genutzt, insbesondere von Revolut, Neon und Wise. Die einfache und praktische Handhabung, die rasche Überweisung von Geldbeträgen und die ständige Verfügbarkeit von Neobanken sind die Hauptgründe für deren Nutzung. Eine Mehrheit nutzt Neobanken als Ergänzung zu bestehenden Angeboten. Mehr als jeder vierte Nutzer von Neobanken verwendet das Angebot einer Neobank als primäres Zahlungsmittel beziehungsweise als Hauptbankverbindung. Rund ein Drittel denkt zudem darüber nach, Leistungen eines bestehenden Anbieters zu kündigen.

Seit der Erhebung im Mai 2021 hat die Schweiz die Pandemie-bedingten Massnahmen zur Einschränkung des öffentlichen Lebens stark gelockert. Die Massnahmen haben einen wesentlichen Einfluss auf das Zahlungsverhalten. Es ist daher zu hoffen, dass die Lockerungen bis zur nächsten Erhebung des SPM im Oktober 2021 Bestand haben oder sogar noch weitere folgen werden. Dann wird die sechste Ausgabe des Swiss Payment Monitors zeigen, wie das Zahlungsverhalten der Schweizer Bevölkerung im Jahr 2021 unter «normalisierten» Konsummöglichkeiten im Inland aussieht.

Studienautoren

Sandro Graf, Dozent Marketing, Leiter Service Lab & Swiss Payment Research Center, Institut für Marketing Management, ZHAW School of Management and Law

Dr. Nina Heim, Senior Research Consultant, Institut für Marketing Management, ZHAW School of Management and Law

Dr. Marcel Stadelmann¹⁰, Senior Research Consultant, Projektleiter Swiss Payment Research Center, Institut für Marketing Management, ZHAW School of Management and Law. E-Mail: marcel.stadelmann@zhaw.ch

Dr. Tobias Trütsch¹⁰, Head of Economics Division & Swiss Payment Behaviour Lab, Executive School of Management, Technology and Law, Universität St.Gallen. E-Mail: tobias.truetsch@unisg.ch

Vorgeschlagene Zitation:

Graf, S., Heim, N., Stadelmann, M. und Trütsch, T. (2021): Swiss Payment Monitor 2021 – Wie bezahlt die Schweiz?, Ausgabe 2/2021 – Erhebung Mai 2021, Universität St.Gallen/Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften.

¹⁰ Korrespondenzautoren